

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, S. (2024). Tahun 2030, Penduduk Tangsel Tembus 3 Juta Jiwa. Radar Banten. <https://www.radarbanten.co.id/2024/05/15/tahun-2030-penduduk-tangsel-tembus-3-juta-jiwa/>
- Adianti, S. S. &, & Trimarjono, A. (2024). Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J & T Express Ptc Surabaya. *Wijaya Kusuma Surabaya University*.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Aisyah. (2021). Pengaruh Harga, Service Delivery, Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen. In *eprints.ahmaddahlan.ac.id*. Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amin, M. A. & Chandra, T. (2022). the Effect of Information Quality and Innovation on Customer Loyalty Mediating By Customer Satisfaction. *International Conference of Business and ...*, 1213–1231.
- Ananda, D., Satriawan, B. & Windayati, T. . (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Nilai Pelanggan , dan Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada JNE Express Plamo Garden*. 13(2), 65–74.
- Antanegoro, Y.RM., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Trisatya*, 1(2), 167–178. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Anwar, S., Min, L., & Dastagir, G. (2019). Effect of Service Quality, Brand Image, Perceived Value on Customer Satisfaction and Loyalty in the Chinese Banking Industry. *International Journal of Business, Economics and Management Works*, 6(3), 24–30. www.kwpublisher.com
- Ardila, Y. (2015). Hubungan Kualitas Layanan Service Sepeda Motor Dengan

- Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Resmi Honda Ahass. [Universitas Medan Area]. In *repositori.uma.ac.id* (Issue Juli).
<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/428?locale=fr>
- Ariyanto, A., & Amalia, R. (2020). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Jne Di Kota Banda Aceh Terkait Keterlambatan Pengantaran. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 10(2), 19–37.
<https://doi.org/10.37598/jimma.v10i2.999>
- Awukuy, E., & Mensah, P. (2023). *Praktik inovasi layanan dan loyalitas pelanggan dalam Abstrak Perkenalan*. 1–18.
- Ayinaddis, S. G. (2023). *The Relationship Between Service Innovation, Customer Satisfaction, and Loyalty Intention in Emerging Economies: An Evidence from Ethio Telecom*. *Journal of the Knowledge Economy*, 14(4), 4045–4063.
 ● <https://doi.org/10.1007/s13132-022-01025-7>
- Azqari, S. D. (2023). Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa SiCepat). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Binus.ac.id. (2022). *Cognitive Dissonance Theory Part I*.
<https://binus.ac.id/malang/public-relations/2022/04/14/cognitive-dissonance-theory-part-i/>
- Budiyanto, A., & Effendy, A. A. (2020). Analisa kebijakan pemerintah Kota Tangerang Selatan terhadap pemberdayaan Koperasi dan UMKM dan dampaknya terhadap pemerataan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 80–93.
<https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.77>
- Casper, T. (2024). JNE: Melaju Bersama Inovasi, Mengukir Prestasi. Suarakepri.Com. <https://suarakepri.com/nasional/jne-melaju-bersama-inovasi-mengukir-prestasi/>
- Chen. (2023). *The Effects of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction: A Case of Residential Security Service*. *Modern Economy*, 14(05), 629–648. <https://doi.org/10.4236/me.2023.145035>

- Desri, S., Fitriandi., Yollanda, F., & Zulfitri, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Di Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 342–348.
- Dwita, F., & Agustine, L. (2023). *Creating Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Role of Service Quality in Every “Moment of Truth.” Business and Entrepreneurial Review*, 23(1), 51–68. <https://doi.org/10.25105/ber.v23i1.15481>
- Express, J. (2024). Program Retail JNE Tangerang Selatan 2024.
- Faaizah, N. (2023). Apa Saja Contoh Data Primer? Berikut Contoh dan Metode Pengumpulannya. DetikEdu. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7034653/apa-saja-contoh-data-primer-berikut-contoh-dan-metode-pengumpulannya>
- Fatchurrochman, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
- Fauziy, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pos Indonesia Di Jabodetabek. Universitas Uin Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Feng, C., & Ma, R. (2020). *Identification of the factors that influence service innovation in manufacturing enterprises by using the fuzzy Dematel method. Journal of Cleaner Production*, 253. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120002>
- Firmansyah, R. . & K. (2024). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan pada Konsumen PT Cipta Sarana Transportindo. *Prosiding Seminar Nasional Kusuma III*, 2.
- Fudin, K. (2020). Kualitas Pelayanan, Harga, Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Toko Langgeng Elektronik) [Universitas Semarang 2020]. <https://eskripsi.usm.ac.id/detail-B11A-1926.html>
- Hadi, S., Salbiyah, S., & Danurwindo, M. A. (2024). *The Influence of Price, Service Quality and Trust on Consumer Satisfaction at J&T Express*

Sampang. 265–283.

- Hair, J.F., Sarstedt, M., Ringle, C.M & Gundergan, P. . (2017). *Advanced Issue in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. https://books.google.co.id/books?id=5wmXDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research*. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C., Sarstedt, M., Magno, F., Cassia, F., & Scafarto, F. (2020). *Le equazioni strutturali Partial Least Squares: Introduzione alla PLS-SEM*.
- Hamid, A. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian Konsep*
● *Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8. dalam Riset Bisnis*. <https://onesearch.id/Record/IOS12909.ai:slims-11715>
- Handayani, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Logistik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia Cabang Serang. 4, 8256–8271.
- Haryani, P. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Reni. 1(2).
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). *Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne)*. *Jurnal Akutansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Hidayat, F., Riono, B.S., Kristiana, A., & Mulyani, D. . (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jecmer: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.
- Hidayat, Y.M., Ismunandar., & Ernawati, S. (2024). Pengaruh customer engagement terhadap loyalitas pelanggan pada jne cabang bima. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akutansi 6*.

- Irnantha, A., & Utama, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660–669.
- Jati, L. J., Nuryakin, N., & Handayani, S. D. (2022). *Service Innovation, Service Delivery System, and Customers' Satisfactory's Correlation with Official Honda's Dealer's Customers' Loyalty. Interdisciplinary Social Studies*, 1(4), 403–412. <https://doi.org/10.55324/iss.v1i4.84>
- Jaya, I. K., Manggabarani, S. A. & Y. (2020). Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pegadaian Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interven. *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 1059–1076.
- Jne Express. (2024). *Profil Perusahaan*. [Www.Jne.Co.Id](http://www.jne.co.id). <https://www.jne.co.id/profil-perusahaan>
- Jnews. (2024). *Gerak Cepat JNE Tangerang Berinvestasi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan*. [Jnewsonline.Com](http://jnewsonline.com). <https://jnewsonline.com/tingkatkan-kualitas-layanan-pelanggan-jne-tangerang-gencar-berinvestasi/>
- Kadis, T. S., & Sudrajat, A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Di Jakarta Timur. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi (Emt)*, 7(2), 334–343. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i2.930>
- Kargo. (2024). *Pengiriman Barang: Solusi Efektif dalam Era Digital*. [Maxkargo.Id](http://maxkargo.id). <https://maxkargo.id/pengiriman-barang-solusi-efektif-dalam-era-digital/>
- Kencana. (2024). *Perjalanan JNE: Inovasi dan Dedikasi untuk Industri Logistik*. [Idntimes.Com](http://idntimes.com). <https://jateng.idntimes.com/business/economy/dhana-kencana-1/perjalanan-jne-inovasi-dan-dedikasi-di-industri-logistik-dalam-negeri?page=all>
- Kosumen, M. (2024). *Media Konsumen*. [Mediakonsumen.Com](http://mediakonsumen.com). <https://mediakonsumen.com/page/4?s=JNE#gsc.tab=0>

- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). Marketing Management. In *Marketing Management*. <https://doi.org/10.59646/mm/204>
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Jilid I. E). Erlangga.
- Kristian, D.A & Terenggana, C. A. (2024). Peran Diferensiasi Produk Dan Bukti Fisik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 22(2), 259–277.
- Kristianto, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan JNE di Surabaya Barat. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 7(5), 547–563.
- Kurniawan, A.W. & Puspitaningtyas, Z. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. <https://online.fliphtml5.com/xzfd/yjgc/>
- Lakho, A., Rauf, S., Khan, J., & Saleem, S. (2023). *The Role Of Online Customer Testimonials In Brand Trust: Utilization Of The Expectancy-Disconfirmation Model*. *Journal of Positive School Psychology*, 2023(6), 1–18. <http://journalppw.com>
- Latan, H., & Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3*.
- Lusiah, Noviantoro, D., & Akbar, A. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611>
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). *Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. *Business and Accounting Research (IJEBA) Peer Reviewed-International Journal*, 4(1), 204–211. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBA>
- Mapalus, T. E. (2024). Brand Image Sebagai Pemediasi Pengaruh E-service Quality, Presepsi Harga, Dan E-WOM Terhadap Pemilihan Jasa Kurir JNE Express (Bagi Pelanggan E-Commerce Di Sidoarjo. In repository.upnjatim.ac.id.
- Marina, S., Indriyati., & Amin., M.R.R. (2023). *The Influence Of Promotions And Service Quality On Consumer Satisfaction At Jnt, Express Delivery Cipayung, East Jakarta*. *Global Research on Sustainable Transport &*

Logistics, i. <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>

- Maulana. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4).
- Monavia, R. A. (2022). YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>
- Mufidah, N. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap E-Satisfaction Pelanggan Muslim Yang Berbelanja Di Tokopedia (Mahasiswa FEBI Angkatan 2017 IAIN Kudus) [Institut Agama Islam Negeri Kudus]. <http://repository.iainkudus.ac.id/6192/>
- Muhibbah, I. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Mulady, R.Z., & S. (2023). *The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable.* *International Journal of Science, Technology & Management*, 4(4), 1067–1080. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v4i4.884>
- Mustamu, E. . & N. (2023). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Kfc Sronдол. *Jurnal Administrasi Bisnis*, X(I), 689.
- Nataya, D. V., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Bandar Udara International Yogyakarta. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(6), 1715–1724. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i6.1219>
- Nugraheni, F. B., & Laely, N. (2024). *The Service Quality on Customer Loyalty : The Role of Customer Satisfaction of Landline Delivery Services.* 189–194. <https://doi.org/10.31602/v0i0.15636>
- Nursiva, R. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Yang Dimediasi Oleh Citra Koperasi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Perkantoran Dan Akuntansi*, Vol. 1(07), 2302–2663.

- Oktyandito. (2024). Siapa Pemilik JNE? Ini Profil dan Perjalanan Kariernya
 Artikel ini telah tayang di Idntimes.com dengan judul “Siapa Pemilik JNE? Ini Profil dan Perjalanan Kariernya”. Idntimes.Com.
<https://www.idntimes.com/business/economy/yogama-wisnu-oktyandito/siapa-pemilik-jne-ini-profil-dan-perjalanan-kariernya>
- Pagju, C., & Pundissing, R. (2022). *Comparisional Analysis Of Customer Satisfaction Towards JNE And J&T Package Delivery Services, Makale City, Tana Toraja Regency. Proceeding of The International Conference on Economics and Business*, 1(2), 100–114.
<https://doi.org/10.55606/iceb.v1i2.116>
- Pahlawani, M. P. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Anggaran Kas; Studi Kasus Aktivitas Operasi, Aktivitas Investasi dan Aktivitas Pendanaan pada Perum Perumnas Regional IV. Skripsi, 40–60.
- Pasianus, O. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Pasianus & Any Agus Kana*, 2(2), 197–216.
- Prabowo, P. (2021). Analisis Implementasi Sistem Belanja Online Berbasis Aplikasi E-Commerce terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa STKIP PGRI Pacitan. *Journal*, 1–23.
- Praharjo, Y. & J. &. (2022). *the Influence of Service Quality on Customer Loyalty Mediated By Brand Trust. International Journal of Social Science*, 2(3), 1731–1744. <https://doi.org/10.53625/ijss.v2i3.3645>
- Prapitasari, I., Utami, K., Setyarini, R., ... S. A.-J. K., 2017, U., Pandiana, L., Komunitas, S. N.-J. K., & 2018, U. (2019). *Bab Iii Metodologi Penelitian*. 62–76.
- Prasetya, D.A., Sanusi, A., Chandrarin, G., Adi, P.D.P., Arifuddin, R., & Mujahidin, I. (2022). Analisa Kebijakan Dan Dampak Ekonomi Masyarakat Dari Mesin Pengolah Sampah Plastik Menjadi Sumber Energi Di Gadingkasri Malang. PT.Lontar Digital Asia.
<https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/3886/>
- Prasetya, J. M. . (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada

- Produk Pertanian. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan*, 2, 307–317. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol2.2023.136>
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan F. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694–700. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35998>
- Prasetyo, I., & Wahyuningtyas, R. (2024). *Building Customer Satisfaction and Loyalty By Increasing Service Innovation and Service Quality On Iot Control Center Customers*. *Journal of Business and Management Review*, 5(7), 592–609. <https://doi.org/10.47153/jbmr.v5i7.993>
- Pratiwi, L.A., & Telagawathi, N.L.W.S. (2021). Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Word Of Mouth Pada Pelanggan Produk XL Axiata Di Kecamatan Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 285. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.32400>
- Prayitno, A.N. (2024). *Ada Aja Gebrakannya, ini 5 Inovasi dan Kreativitas JNE yang Kekinian!* Popbela.Com. <https://www.popbela.com/lifestyle/news/niken-ari/ada-aja-gebrakannya-ini-5-inovasi-dan-kreativitas-jne-yang-kekinian?page=all>
- Purnairawan, H.A., & Aminah, S. (2022). *The Influence Of Service Quality And Price Perception On Customer Loyalty at JNE Pucang Anom Surabaya*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 3579–3585. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>
- Purnomo, Y., Sodikin, M., & NS, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Di Rasakan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada *E-Logis: Jurnal Ekonomi* ..., 13–28. <https://ojs.cendekiaku.com/index.php/e-logis/article/view/56%0Ahttps://ojs.cendekiaku.com/index.php/e-logis/article/download/56/54>
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). *Partial Least Squares Structural Suation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review*. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.

- Putri, D. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada PT.JNE Cabang Jampang Kulon). Universitas Pakuan Bogor.
- Putri, D. R. M. (2024). Inovasi JNE di platform Shopee untuk tingkatkan layanan. Antaranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/4128984/inovasi-jne-di-platform-shopee-untuk-tingkatkan-layanan>
- Putri, K. S. (2023). *Pengaruh Celebrity Endorsement Terhadap Keputusan Pembelian Yang Dimediasi Oleh Brand Image Dan Brand Awareness (Pada Pengguna Produk MS Glow) [Universitas Pembangunan Jaya]. In eprints.upj.ac.id (Vol. 4, Issue 1). https://eprints.upj.ac.id/view/creators/Putri=3AKaesa_Savila=3A=3A.default.html*
- Putti, A. R. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Usaha Kreatif All Craftsupply Kota Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(4), 141–152.
- Rahmadaniar, F., Natsir, M., & Ardianto, Y. T. (2022). Factors Affecting Customer Loyalty : Price Analysis, Company Image and Promotion of Ethoz Products in Surabaya, East Java. *International Journal of Business Marketing and Management*, 7(1), 38–45. www.ijbmm.com
- Rahman. (2021). JNE, Memacu Inovasi di Masa Pandemi. Swa.Co.Id/. <https://swa.co.id/read/322044/jne-memacu-inovasi-di-masa-pandemi>
- Rahman, S., Santoso, P. H., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021). *the Influence of Trust, Innovation, and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty on Gojek Customers. Kewirausahaan Dan Bisnis*, 65(1), 65–77. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>
- Rahmawati, L. S., Abidin, D. Z., & Rasywir, E. (2022). *Analysis of Service Quality Based on User Satisfaction of the Anteraja Application Using the Servqual Method*. 1(1), 357–366.
- Ramadhan. (2023). 10 Keunggulan JNE Dalam Memajukan UMKM di Indonesia. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/ardiramadhan1440/10-keunggulan-jne-dalam-memajukan-umkm-di-indonesia-206Wmh2VkaI>
- Ranjani, A.H., & Prabowo, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Konsumen sebagai

- Variabel Intervening pada J&T Express (Studi pada J&T Express di Kota Sidoarjo). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4299–4311. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.882>
- Ratnasari, R., Yahya, A., & Kustiwan, S. (2024). *The Influence of Digital Banking Product And Service Innovation on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at Hana Bank Lippo Cikarang*. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 332–341. <https://doi.org/10.56457/jimk.v12i1.560>
- Rispa., Iswati., & Fitriyasari, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman JNE Di Surabaya Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 266–281. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i3.395>
- Rojiana, D., & Sari, N. (2018). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Konsumen Inovatif sebagai Variabel Moderasi. In *Jurnal Digest Marketing* (Vol. 3, Issue 2, pp. 139–146). <https://online-journal.unja.ac.id/digest/article/view/6697>
- Saipuloh, Y., & S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 4441–4455.
- Sanosra, N. dan S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 122–132. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.578>
- Santoso. (2023). Meneladani Nilai Kebersamaan di Balik Kesuksesan JNE. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/nomaden-digital/meneladani-nilai-kebersamaan-di-balik-kesuksesan-jne-20IXCCcPBP2>
- Saputro, F. R. (2023). *NE: Menghubungkan, Membangkitkan dan Memberdayakan Masyarakat*. Kumparan.Com. https://kumparan.com/romi-febriyanto-saputro/jne-menghubungkan-membangkitkan-dan-memberdayakan-masyarakat-200zWeiQkoi/1?utm_source=chatgpt.com
- Saragih, J. (2023). *The Influence of Service Quality and Trust in JNE Express Shipping Services for Loyalty Deli Serdang Consumers*. *International*

- Journal of Economics*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.55299/ijec.v2i1.308>
- Sejati, S. A. (2023). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 3(2), 384–405. <https://doi.org/10.1108/ijbm-03-2019-0096>
- Septiani, G. D. (2019). Pengaruh Layanan Sistem Pelacakan Online (Web Trace And Tracking) dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Jasa JNE Express Cabang Bandar Lampung). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Setiawan, D., & Arifin, K. (2021). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Di Klinik Sikamali Mabuun. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(1), 204–216.
- Setijadi. (2024). Tantangan Sektor Logistik: Pendorong Pertumbuhan Ekonomi yang Melambat pada 2024. *Supply Chain Indonesia*, 1–4.
● <https://supplychainindonesia.com/tantangan-sektor-logistik-pendorong-pertumbuhan-ekonomi-yang-melambat-pada-2024-2/> ●
- Shukla, Anubhav, & Dwivedi. (2023). *Expectation Confirmation Theory: A Review*. TheoryHub Book. <https://open.ncl.ac.uk>
- Söderlund, M., & Julander, C.-R. (2009). Physical attractiveness of the service worker in the moment of truth and its effects on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16, 216–226. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2008.11.008>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. https://id.scribd.com/embeds/688009736/content?start_page=1&view_mode=scroll&access_key=key-fFexxf7r1bzEfWu3HKwf
- Sugiyono. (2019). *Metoden Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta,cv.
- Sumarna, H. . dan I. H. S. (2022). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Pos Kilat Khusus PT.Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus : Kantor Pos Pemeriksa Kota Padang Sidempuan). 12(02), 64–75.

- Supplychainindonesia. (2024). Inovasi JNE Jemput Bola Layani Konsumen hingga Fulfillment Service. Supplychainindonesia.Com. <https://supplychainindonesia.com/inovasi-jne-jemput-bola-layani-konsumen-hingga-fulfillment-service/>
- Sutikno, B., Mufidah, E., & Latifa, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Sicepat Ekspres Pasuruan. *Jurnal EMA*, 6(2), 47–54. <https://doi.org/10.47335/ema.v6i2.87>
- Syafira, A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Moderasi Oleh Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Ekspedisi Jne Di Kota Bandung. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Tampubolon, E. A., & Kamener, D. (2022). Analisis Pengaruh Inovasi Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variable Intervening (Studi Kasus : Kripik Balado Christine Hakim). *Journal Faculty of Economic*, 6(2), 121–132.
- Tjiptono, F. (2014). Strategi Pemasaran edisi 4. <https://andipublisher.com/produk/detail/strategi-pemasaran-edisi-4>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian Edisi Terbaru*. Andi Publisher. <https://books.google.co.id/books?id=FJrzwEACAAJ>
- Top Brand Index. (2024). Topbrand-Award.Com. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2020&type=subcategory&tbi_find=Jasa Kurir
- Tumanduk, Y.R.A., Tumbuan, A.F.J.W. & Poluan, G. . (2023). Pengaruh Strategi Penjualan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Kimia Farma Sam Ratulangi Manado. *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*, 11(2), 240–254.
- Tuti, S. W., Sidanti, H., Ula, R., & Fauzi, A. (2022). *kepuasan pelanggan memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan*. September.
- Utami, B.B., & Wartini, S. (2015). Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 229–235.

<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>

Valencia, D., & Layman, C. V. (2021). *E-Wallet Service Innovation, Service Delivery, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Within ShopeePAY in Indonesia*. *Ultima Management*, 13(1), 23–46. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v13i1.1929>

Veriska, P. & L. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Terpaan Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Subscription Video-on-Demand Netflix. 9, 356–363.

Violin, V., Mahfudnurnajamuddin, Hasan, S., & Sufri, M. (2021). *The Effect of Low-Cost Carrier Concept and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty at Lion Airlines in Indonesia*. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(3), 26–36.

Wahyudi, Diki & Somantri, L. & N. (2023). Identifikasi Tipe Perkembangan Kota ● Tangerang Selatan Menggunakan Landscape Expansion Index Berdasarkan Citra Landsat Multitemporal. 12.

Waluyo. (2023). 32 Tahun JNE Melayani, JNE Express Bangkitkan Gairah Sektor UMKM Pasca Pandemi. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/dimas-prayogo-waluyo/32-tahun-jne-melayani-jne-express-bangkitkan-gairah-sektor-umkm-pasca-pandemi-207qLsFhQx9/4>

Widnyani, N. M., Rettobjaan, V. C., Ngurah, A. A., & Aristayudha, B. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Inovasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Universitas Bali Internasional). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 90. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2792>

Woman, K. (2024). 72% Perempuan Gunakan Teknologi E-commerce untuk Belanja Kebutuhan Rumah Tangga. Kumparan.Com. <https://kumparan.com/kumparanwoman/72-perempuan-gunakan-teknologi-e-commerce-untuk-belanja-kebutuhan-rumah-tangga-23qaetTRxD6>

Wulandari, P., Sutiono, H. T., & Kussujaniatun, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa JNE Di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 81–90. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.470>

- Yonatan, Z. A. (2024). Makin Maju, Pertumbuhan E-Commerce Indonesia yang Di Prediksi Tertinggi di Dunia. Data.Goodstats. <https://data.goodstats.id/statistic/makin-maju-pertumbuhan-e-commerce-indonesia-yang-diprediksi-tertinggi-di-dunia-QiN5h>
- Yum & Yoo. (2023). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. Sustainability (Switzerland)*, 15(14). <https://doi.org/10.3390/su151411214>
- Yunianto. (2023). Survei Populix: 88% Gen Z Gunakan Jasa Pengiriman saat Belanja Online. Marketeers. <https://www.marketeers.com/survei-populix-88-gen-z-gunakan-jasa-pengiriman-saat-belanja-online/>
- Yuniarta, F., S., I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 152. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>
- YuSheng, K., & Ibrahim, M. (2019). *Service innovation, service delivery and customer satisfaction and loyalty in the banking sector of Ghana. International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1215–1233. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2018-0142>
- Yusuf, I., & Sartika, D. (2021). Pengaruh Store Image Dan Private Label Image Serta Perceived Quality Terhadap Purchase Intention Produk Private Label Alfamidi Di Kota Samarinda. *Borneo Studies and Research*, 3(1), 873–886. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/2741>
- Zefanya, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i1.4923>